



# **Developing Creative Abilities as an Approach for Improving the Quality of the Educational Service**

**"An Empirical Study on the South of Egypt Universities"**

**A Thesis**

**Submitted for the Attainment of the Master Degree**

**in Business Administration**

Prepared By

**Mahmoud Kamal Araby Moussa**

**A Demonstrator in Business Administration Department  
Faculty of Commerce – South Valley University**

Supervised by

**Prof. Dr.**

**Osama Mahmoud Farid**

Assistant Professor of Business Administration  
Faculty of Commerce – Ain Shams University

**Dr.**

**Magda Mohammed Abdelhamed**

Lecturer of Business Administration  
Faculty of commerce – Ain Shams University



قسم إدارة الأعمال

# تنمية القدرات الإبداعية كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية

"دراسة ميدانية على جامعات جنوب مصر"

**Developing Creative Abilities as an Approach for Improving  
the Quality of the Educational Service**  
"An Empirical Study on the South Egypt Universities"

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

محمود كمال عربي موسى

المعيد بقسم إدارة الأعمال - كلية التجارة - جامعة جنوب الوادي

إشراف

الدكتورة

ماجدة محمد عبدالحميد

مدرس إدارة الأعمال  
كلية التجارة - جامعة عين شمس

الأستاذ الدكتور

أسامي محمود فريد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد  
كلية التجارة - جامعة عين شمس



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ أَنَّهُ يَكُونُ

لَهُ وَلَمْ تَكُنْ لَهُ سَاعِيَةٌ وَلَمْ يَكُنْ

لَلَّهُ شَيْءٌ وَهُوَ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلَيْهِ

سَدِيقُ اللَّهِ الْعَظِيمِ

الْقُرْآنُ الْكَرِيمُ ،

سُورَةُ الْأَنْعَامَ ، الْآيَةُ (٢١)



## قسم إدارة الأعمال

### رسالة ماجستير

اسم الباحث: محمود كمال عربى موسى حاصل على بكالوريوس التجارة، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة جنوب الوادى ، بتقدير عام ممتاز مع مرتبة الشرف دور مايو ٢٠١٢ م، تمهيدي ماجستير إدارة الأعمال جامعة عين شمس بتقدير جيد جداً ٢٠١٤ م.

عنوان الرسالة: تمية القدرات الإبداعية كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية

(دراسة ميدانية على جامعات جنوب مصر)

اسم الدرجة: ماجستير في إدارة الأعمال

لجنة الإشراف:

#### الوظيفة

#### الاسم

أستاذ إدارة الأعمال المساعد - قسم إدارة الأعمال  
كلية التجارة - جامعة عين شمس.

١) أ.د.م/ اسامه محمود فريد

مدرس إدارة الأعمال - قسم إدارة الأعمال  
كلية التجارة - جامعة عين شمس.

٢) د/ ماجدة محمد عبدالحميد

لجنة المفتشين وتقديم الرسالة:

#### الوظيفة

#### الاسم

أستاذ إدارة الأعمال ووكيل كلية التجارة للدراسات العليا  
والبحوث - كلية التجارة - جامعة عين شمس.

١) أ.د / سيد محمود الخولي

أستاذ إدارة الأعمال المقرر ونائب رئيس جامعة أسيوط لشئون  
التعليم والطلاب السابق - كلية التجارة - جامعة أسيوط.

٢) أ.د / عادل ريان محمد

أستاذ إدارة الأعمال المساعد - كلية التجارة - جامعة عين  
شمس.

٣) أ.د.م/ اسامه محمود فريد

٢٠١٦ / ١١ / م تاريخ المناقشة:

#### الدراسات العليا

إجيزت الرسالة بتاريخ  
بتاريخ: ٢٠١٦ / /  
موافقة مجلس الجامعة  
بتاريخ: ٢٠١٦ / /

ختم الإجازة  
بتاريخ: ٢٠١٦ / /  
موافقة مجلس الكلية  
بتاريخ: ٢٠١٦ / /

## **لجنة المناقشة والحكم على الرسالة**

**ت تكون لجنة المناقشة والحكم على الرسالة من كل من السادة:**

**رئيساً**

١) أ.د / سيد محمود الخولي  
أستاذ إدارة الأعمال ووكيل كلية التجارة للدراسات  
العليا والبحوث - كلية التجارة - جامعة عين شمس، وعضو  
اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة والأساتذة المساعدين.

**عضوأ**

٢) أ.د / عادل ريان محمد  
أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ ونائب رئيس جامعة أسيوط  
لشئون التعليم والطلاب السابق - كلية التجارة -  
جامعة أسيوط، وعضو اللجنة العلمية الدائمة لترقية الأساتذة  
والأساتذة المساعدين .

**مشرفاً  
عضوأ**

٣) أ.د.م/ أسامة محمود فريد  
أستاذ إدارة الأعمال المساعد قسم إدارة الأعمال - كلية  
التجارة - جامعة عين شمس، وعضو جمعية منساق العالمية  
للباقرة ببريطانيا.

## الأهدا

إلي والدي ووالدتي حباً وحناناً أطالت الله عمريهما  
أخي الحبيب موسى من كان لي عوناً ونعم  
الأخو السندي وصاحب الفضل لما أنا فيه  
بعد الله.

أخوتي (فهمي ، وليد) وأخواتي (أمل ، عزة)

من شاركوني أجمل أيام طفولتي وصباي.

أهديهم جميعاً ثمرة جهدي

## الشّكّر والتّقدّير

الحمد لله رب العالمين حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه ، ملء السموات وملء الأرض وملء ما شئت من شيء بعد ، والصلاوة والسلام علي أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن تبعه بإحسان إلى يوم الدين .

وبعد ، ، ، ، ،

إنطلاقاً من قوله عز وجل "أَنِ اشْكُرْ لِلَّهِ وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرْ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ

غَنِيٌّ حَمِيدٌ" سورة لقمان ، الآية (١٢)

وأمّر النبي صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بمكافأة من صنع إلينا معروفاً فقال : ( مَنْ صَنَعَ إِلَيْكُمْ مَعْرُوفاً فَكَافِئُوهُ ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا مَا تُكَافِئُونَهُ فَادْعُوا لَهُ حَتَّى تَرَوْا أَنْكُمْ قَدْ كَافَأْتُمُوهُ ) . رواه أبو داود

( ١٦٧٢ ) . وصححه الألباني في صحيح أبي داود

يطيب لي عرفاناً بالجميل أن أتقدم بجزيل الشّكر والعرفان إلى أولئك الذين وقفوا بجانبي

لإنجاز هذا العمل المتواضع ولم يخلوا علي بمساعدة أو إرشاد أو توجيه وأخص بالذكر :

أستاذي ومعلمي الفاضل الأستاذ الدكتور / أساميّة محمود فريد المشرف على الرسالة فهو من علمي كيف يكون الإبداع في الحياة والعمل فقد أمنني بكل ما احتجت إليه من مؤلفات وأستفسارات فيما يخص هذا المجال الرائع وكانت أبتسامته الدائمة في وجهي بمثابة النور الذي أضاء أمامي الطريق وأعطاني القوة الداخلية لإنجاز هذا العمل ، فجزاه الله عنّي خير الجزاء ومتّعه الله بوافر الصحة والعافية .

كما أتوجه بكل الشّكر والتقدّير والعرفان إلى الأم الحنون رمز التواضع والعطاء ، مثال الأمل والتقاول الدكتورة/ ماجدة محمد جبريل لتفضيلها بالإشتراك في الإشراف على الرسالة ، فقد منحتي الكثير من وقتها ، وجهها ، وتجهيزاتها ، وتأشيراتها ، وإرشاداتها ، وآرائها القيمة ومدت يد العون لي لإنجاز هذا العمل المتواضع ، سائلاً المولي سبحانه وتعالى أن يجزيها عنّي خير الجزاء .

كما يتقدم الباحث بالشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور / سيد محمود الخولي، والأستاذ الدكتور / عادل ريان محمد لتقاضلها بقبول مناقشة الرسالة والحكم عليها، رغم جسامه أعبائهما وعظيم مسؤولياتهما، فلهمما من الباحث عظيم الشكر والإمتنان، وجعلهم الله عوناً للبحث العلمي والباحثين وجزاهم الله عنى خير الجزاء.

كما يتوجه الباحث بالشكر والعرفان لكل من قدم له يد العون والمساعدة من الأساندة الأجلاء وأخص بالذكر: الأستاذ الدكتور جمال إبراهيم – عميد كلية التجارة بقنا، السيد الأستاذ الدكتور محمد نمر رئيس قسم إدارة الأعمال – جامعة سوهاج، السيد الأستاذ الدكتور محمود عبد الرازق عميد كلية التجارة بإسوان الأسبق، الأستاذ الدكتور علاء تاج الدين – رئيس قسم إدارة الأعمال بكلية التجارة بقنا، وزملائي الأفضل بقسم إدارة الأعمال، وأخصهم بالذكر أخي وصديقي العزيز حسام الدين موسى من كان لي نعم الأخ والصديق، وزملائي محمود عمر، ياسر سيد، عبدالفتاح سيد، وزميلتي الفاضلة آية كمال وأسرة كلية التجارة جميعاً، فجزاهم الله جميعاً عنى خير الجزاء، وزملائي وزميلاتي جميعاً بقسم إدارة الأعمال.

وخلال الشكر والتقدير لكل من لم يتسع المقام لذكره وأسال الله لكل يد امتدت إلى بالعون حسن الجزاء.

وأخيراً وليس آخرأً أدعوا الله سبحانه وتعالى أن يتقبل عملي هذا خالصاً لوجهه الكريم فإذا كنت قد وفقت في عملي هذا فالفضل يرجع إلى الله ثم هيئة الإشراف وإن كان هناك سمة خطأً أو نسيان فحسبى أنني أجهدت فالكمال لله وحده ،،،

والحمد لله من قبل ومن بعد ،،،

الباحث

## المستخلص

### تنمية القدرات الإبداعية كمدخل لتحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية

#### "دراسة ميدانية علي جامعات جنوب مصر"

تمثلت أهداف الدراسة في: قياس أثر تنمية القدرات الإبداعية في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بجامعات جنوب مصر ،تحديد ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة معنوية في إجابات مفرداتعينة الدراسة فيما يتعلق بقياس كل من (تنمية القدرات الإبداعية، ومستوى جودة الخدمة التعليمية ) ترجع إلى الخصائص الشخصية والوظيفية لهم، وكذلك توفير معرفة علمية موثقة عن القدرات الإبداعية وجودة الخدمة التعليمية ،وختاماً عرض نتائج الدراسة وإستنتاجاتها وتقديم مجموعة من التوصيات والبحوث المستقيمة إسكمالاً لآثار الدراسة، وبناءً على الأهداف السابقة أستند الباحث إلى ،مجموعة من الفروض تمثلت في:

- ﴿ يوجد تأثير معنوي لتنمية القدرات الإبداعية في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بجامعات جنوب مصر عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) .
- ﴿ توجد فروق معنوية بين آراء أعضاء هيئة التدريس ومعاونיהם والعاملين والطلاب بجامعات جنوب مصر فيما يتعلق بقياس ( تنمية القدرات الإبداعية - ومستوى جودة الخدمة التعليمية ) ترجع إلى الخصائص الشخصية والوظيفية لهم عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). ولتحقيق أهداف الدراسة أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وتكون مجتمع الدراسة من جامعات جنوب مصر (جامعة سوهاج- جامعة جنوب الوادي-جامعة أسوان) وتمثلت عينة الدراسة في ٤٥٠ مفردة مقسمة إلى كليات عملية ونظرية وتمثلت وحدة المعاينة في أعضاء هيئة التدريس ومعاونיהם والعاملين والطلاب وأستخدمت إستماراة الإستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات.

وبعد تناول العرض النظري في متن الدراسة واستكمالاً له جرى جمع وتحليل البيانات وإختبار الفروض بإستخدام برنامج (SPSS V. 22) وتم إستخدام العديد من الأساليب الإحصائية، وبعد إجراء عملية التحليل الإحصائي على بيانات الدراسة وفرضياتها.

توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أبرزها:

- ﴿ يوجد تأثير ذي دلالة معنوي لتنمية القدرات الإبداعية في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية بجامعات جنوب مصر " عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) .

وأن المتغير المستقل (النقسيري) القدرات الإبداعية يستطيع أن يفسر (٦١%) من جودة الخدمة التعليمية في جامعات جنوب مصر، أما النسبة الباقية (٣٩%) تعزي إلى عوامل آخرى لم تدخل في العلاقة الإنحدارية بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن إسلوب سحب العينة ودقة القياس... وغيرها. وأن أي زيادة في تنمية القدرات الإبداعية يؤدي إلى تحسين في مستوى جودة الخدمة التعليمية بمقدار ٤٩، وحدة.

▲ توجد فروق معنوية بين آراء أعضاء هيئة التدريس ومعاونיהם والعاملين والطلاب بجامعات جنوب مصر فيما يتعلق بقياس (تنمية القدرات الإبداعية - ومستوى جودة الخدمة التعليمية) ترجع إلى الخصائص الشخصية والوظيفية لهم عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

# **Abstract**

## **Developing Creative Abilities as an Approach for Improving the Quality of the Educational Service**

### **"An Empirical Study on the South Egypt Universities"**

**The objectives of the current study** are include in measuring the effect of developing the creative abilities on improving the level of educational service quality at the South of Egypt universities, determining there are significant differences in the answers of the study's sample items with regard to measuring (creative abilities development- and the level of educational service quality) are attributable to their personal and functional characteristics, and also providing registered scientific knowledge about creative abilities and the quality of educational service. Finally, study results and conclusions are presented in addition to a number of recommendations and future researches for completing the current study. Based on the previous targets, the researcher depended on:

**A number of study hypotheses are represented in** .there is an effect of developing the creative abilities in improving the level of educational service quality at South Egypt universities at significance level of ( $\alpha \leq 0.05$ ) , There are significant differences in the opinions of faculty members, their assistants, faculty employees, and students at South Egypt universities with regard to measuring ,creative abilities development- and the level of educational service quality, that are attributable to their personal and functional characteristics at significance level of ( $\alpha \leq 0.05$ ).

For the purpose of achieving study objectives, **theresearcher uses the descriptive and analytical items**, the population of the research is consisted of South Egypt universities(Suhag University- South Valley University- Aswan University) and study sample is represented in 450 members divided into practical and theoretical faculties. Inspection unit is consisted of infaculty members, their assistants, faculty employees, and students, the questionnaire technique is used as a main tool for collecting data.

After discussing the Literature Review, the data have been collected and analyzed, and hypotheses have been tested using (SPSS V. 22) program. Many statistical methods have been used to analyze the study's data and testing its hypotheses .

**The most important conclusions of the study are:**

- That is a significant impact of creative abilities development on improving the level of educational services quality at South Egypt universities at significance level of ( $\alpha \leq 0.05$ ).
- The dependent variable (the explanatory variable) of creative abilities explains 61% of educational service quality at south Egypt universities, while the remaining percent (39%) is attributable to other factors not included in the regression relation in addition to the random errors resulting from the method used in selecting the sample and the measurement accuracy.....etc. Any change in developing the creative abilities leads to improving the level of educational service quality by 0.49 unit .
- There are significant differences in the opinions of faculty members, their assistants, faculty workers, and students at South Egypt universities with regard to measuring (creative abilities development- and the level of educational service quality) that may be attributable to their personal and functional characteristics at significance level of ( $\alpha \leq 0.05$ ).

## قائمة المحتويات

### أولاً: فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع	م
أ	الغلاف	
ب	الأية القرآنية	
ج	صفحة العنوان	
د	لجنة المناقشة والحكم على الرسالة	
هـ	الإهداء	
ز	الشكر والتقدير	
طـ	مستخلص باللغة العربية	
كـ	مستخلص باللغة الإنجليزية	
مـ	فهارس الدراسة	
٤٠١	<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>	
١	مقدمة الدراسة	١١
٢	المصطلحات العلمية المستخدمة في الدراسة	٢١
٦	الدراسة الاستطلاعية	٣١
	الدراسات السابقة	٤١
٧	١/٤/١ الدراسات السابقة المتعلقة بالقدرات الإبداعية	
١٧	٢/٤/١ الدراسات السابقة المتعلقة بجودة الخدمة التعليمية	
٢٨	٣/٤/١ التعليق العام على الدراسات السابقة	
٢٩	مشكلة الدراسة وتساؤلاتها	٥١
٣١	أهداف الدراسة	٦١
٣٢	متغيرات الدراسة وكيفية القياس	٧١
٣٣	فروض الدراسة	٨١
٣٤	أهمية الدراسة	٩١
٣٦	منهج وأسلوب الدراسة	١٠١

## أولاً: فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع	م
٣٨	حدود الدراسة	١١١
٣٩	خطة الدراسة	١٢١
٨٣-٤١	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للقدرات الإبداعية (المفاهيم والمصادر)</b>	
٤١	مقدمة الفصل	١٢
٤٢	ماهية الإبتكار والإبداع والقدرات الإبداعية	٢٢
٥٢	الأركان الأساسية للمزيج الإبداعي	٣٢
٥٤	مستويات الإبداع	٤٢
٦٠	المتطلبات (القدرات) المكونة للإبداع	٥٢
٧٤	معوقات تنمية القدرات الإبداعية	٦٢
٨٣	خلاصة الفصل	٧٢
١٣٢-٨٤	<b>الفصل الثالث: الإطار النظري لجودة الخدمة التعليمية (المفاهيم والقياس)</b>	
٨٤	مقدمة الفصل	١٣
٨٥	مفهوم جودة الخدمة التعليمية	٢٣
١٠٠	منظومة الجودة في الخدمة التعليمية	٣٣
١٠٦	قياس جودة الخدمة التعليمية	٤٣
١١٩	معايير تقييم جودة الخدمة التعليمية	٥٣
١٢٣	معوقات ادخال تحسينات في جودة الخدمة التعليمية	٦٣
١٢٥	متطلبات تحسين جودة الخدمة التعليمية	٧٣
١٣١	خلاصة الفصل	٨٣
١٥٨-١٣٣	<b>الفصل الرابع: تنمية القدرات الإبداعية (العوامل والأساليب)</b>	
١٣٣	مقدمة الفصل	١٤
١٣٤	مكونات الإبداع في العملية التعليمية	٢٤
١٣٥	العوامل المشجعة (المحفزة) على تنمية القدرات الإبداعية	٣٤